Servicebeschreibung - Dell
Europaweiter Standardserviceplan für kleine Mobilgeräte
(Standardservice für kleine Mobilgeräte)

Überblick über den Standardservice

Der Standardserviceplan von Dell umfasst zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung einen ab dem Tag der Lieferung geltenden Support-Service, damit Sie sich beruhigt auf Ihre Arbeit konzentrieren können. Falls es bei einem Produkt zu Problemen kommen sollte, steht über den Standardserviceplan von Dell ein Remote-Reparaturservice zur Verfügung, der in unseren zentralen Servicewerkstätten durchgeführt wird. Diesen können Sie nach den unten aufgeführten Support-Schritten (einschließlich eines Problemdiagnoseservice per Website oder Telefon) innerhalb des Servicezeitraums* in Anspruch nehmen.

Dieser Service ist nur für kleine Mobilgeräte - Smartphones, Connected Tablets, Mobiltelefone (im Folgenden: "Produkt") - erhältlich, und wird von Dell nur direkt vertrieben.

** Auf Ihrer Rechnung finden Sie weitere Hinweise zur Gültigkeitsdauer des Service. Nach Ablauf des ersten Servicezeitraums können für weitere Serviceleistungen zusätzliche Gebühren entstehen.*

HINWEIS Sie haben ein elektronisches Gerät mit hohen Standards erworben. Wir empfehlen Ihnen, sich mit dem zum Lieferumfang des Produkts gehörenden Benutzerhandbuch und den Anweisungen einschließlich der Sicherheitshinweise vertraut zu machen. Bitte beachten Sie, dass das Produkt hochpräzise Displays, Objektive und sonstige Komponenten enthalten kann, die bei unvorsichtigem Gebrauch zerkratzt oder auf andere Weise beschädigt werden können.

WICHTIGER HINWEIS Achten Sie darauf, dass Sie vor dem Einsenden des Produkts zur Reparatur sämtliche auf dem nichtflüchtigen Speicher des Geräts befindlichen Daten sichern und die SIM-Karte, den Akku sowie sämtliche Wechselspeicherkarten (SD, CF, Micro SD, usw.) vom defekten Produkt entfernen. Senden Sie keine Zubehörteile (Ladegerät, Kabel, Tragetasche usw.) mit, wenn Sie keine entsprechende Anweisung eines Dell Technikers erhalten haben.

Servicemerkmale und Aspekte

Der Dell Standard-Serviceplan stellt keine Einschränkung oder einen Ersatz, sondern eine Ergänzung der gesetzmäßigen Rechte des Kunden dar. Im Standard-Serviceplan sind alle standardmäßigen Support-Services enthalten.

Servicemerkmale

1. Umfassender Internet- und Online-Support
2. Technischer Support per Telefon
3. Remote-Reparaturservice für Europa

Wichtige Informationen

A. Bereitstellungsmethoden für den Standardservice
B. Schritte zur Problembehebung
C. Informationen, die Sie bei einem Anruf bei Dell bereithalten sollten
D. Fehlerbehebung – Fehlerdiagnose
E. Einschränkungen bei Software-Support, Hilfe und Beratung
F. Hinweise zum Akku
G. Was ist nicht abgedeckt?
H. Weitere wichtige Hinweise
I. Ausschlüsse
J. Kundendaten und Datenverlust
K. Haftungsausschlüsse
L. Produktstandort
M. Verpflichtungen des Kunden

1. Umfassender Internet- und Online-Support

Dell bietet unter http://support.euro.dell.com umfassende Online-Unterstützung zu Ihrem Produktkauf. Die meisten Support-Anfragen lassen sich mit Online-Tools zur Problemdiagnose und den Informationsressourcen von Dell beantworten. Beispiele dafür sind:

- Zugriff auf den Großteil des vorliegenden Referenzmaterials für Dell Techniker. Dazu zählen Tools für die Problemdiagnose, Informationen zur Fehlerbehebung und häufig gestellte Fragen (FAQs).
- Informationen zu Ihrem speziellen Produkt. Der Zugriff erfolgt durch Eingabe Ihrer Systemkennung.
- Treiber, Dienstprogramme und Registrierung zur Update-Benachrichtigung.
- Diskussionsgruppe mit anderen Kunden und professionellen Dell Technikern.

2. Technischer Support per Telefon

Telefonischer Support und Services stehen montags bis freitags von 8 Uhr bis 18 Uhr zur Verfügung. Sonn- und Feiertage sind ausgenommen.

Wenn Sie ein Problem mit Ihrem Dell Produkt haben, das sich nicht durch unseren Online-Support lösen lässt, setzen Sie sich mit dem technischen Support von Dell in Verbindung. Dort wird eine Problemdiagnose durchgeführt. Dieser Telefon-Support bietet Dell die Möglichkeit, mögliche Produktprobleme schnell und effizient zu bearbeiten und für jeden Kunden die beste und schnellste Lösung zu ermitteln. Neben den Telefongebühren fallen für diesen Telefon-Support keine weiteren Gebühren für Fragen im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung für Verbraucher an.

3. Remote-Standardreparaturservice für Europa

Der europäische Remote-Reparaturservice* beinhaltet im Allgemeinen die Reparatur Ihres Produkts innerhalb von zehn Arbeitstagen* nach Abschluss der telefonischen Fehlerbehebung und Entgegennahme und Protokollierung eines Produktfehlers. Abhängig von der Teileverfügbarkeit. Wird der Anruf zwischen Montag und Freitag** vor 16.00 Uhr an einer vereinbarten Adresse protokolliert, erfolgt die Abholung des Geräts am folgenden Werktag.

WICHTIGER HINWEIS: Achten Sie darauf, dass Sie vor dem Einsenden des Produkts zur Reparatur sämtliche auf dem nichtflüchtigen Speicher des Geräts befindlichen Daten sichern und die SIM-Karte sowie die Micro SD-Karte vom defekten Produkt entfernen. Senden Sie keine Zubehörteile (Lagegerät, Kabel, Tragetasche usw.) mit, wenn Sie keine entsprechende Anweisung eines Dell Technikers erhalten haben.

Die Produkte sind in der Originalverpackung oder einer ähnlichen Verpackung, die einen hinreichenden Schutz des Produkts bietet, zu versenden.

** Die Verfügbarkeit des Service und die geschätzten Reaktionszeiten können je nach der Entfernung oder Erreichbarkeit des Produktstandortes variieren.*
*** Die Uhrzeit kann in einigen Ländern abweichen. Zum Zeitpunkt der Drucklegung mussten Anrufe in Großbritannien vor 16:30 Ortszeit protokolliert sein,* damit die Abholung des Systems am nächsten Werktag möglich ist. *Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrer Dell Niederlassung.*

Den Status des Serviceeinsatzes und die voraussichtliche Ankunftszeit (vor- oder nachmittags) können Sie online unter *http://support.euro.dell.com abrufen.*

A. Bereitstellungsmethoden für den Standardservice

Im Rahmen des Dell Standardserviceplans sind zwei Bereitstellungsmethoden verfügbar:

- Durch einen Techniker auszutauschende Teile: Dell arrangiert die Reparatur der Einheit nach den Bedingungen dieser Service-Beschreibung und der jeweiligen anwendbaren Gesetze. Der Kunde muss vorher alle Kennwortabfragen für das Betriebssystem deaktivieren. Dell informiert den Kunden im Falle von Verzögerungen bei der Reparatur. Nach Abschluss der Reparaturarbeiten wird das Gerät wieder an den Kunden ausgeliefert.

- Durch den Kunden auszutauschende Teile: Dell kann optional leicht auszutauschende Systemteile direkt an den Kunden versenden, der die defekten Teile damit ersetzt. Diese Teile werden während der Diagnose von einem Dell Techniker identifiziert. In der Regel handelt es sich hierbei um Zubehörteile, Akkus, austauschbare Kunststoffelemente und Wechselspeichermedien. Wenn Sie mit dem eigenständigen Austausch dieser Teile nicht einverstanden sind, führt Dell die Reparatur entsprechend dem für durch den Techniker auszutauschenden Teile vorgesehenen Verfahren durch, siehe oben.

Bei den Ersatzteilen kann es sich um neue oder neuwertige Bauteile handeln, die auf der Grundlage der Spezifikationen und nicht nach Marke und Modell eingebaut werden.

B. Schritte zur Problembehebung

Dell verschickt nur dann Ersatzteile oder stellt einen Techniker vor Ort bereit, wenn sicher ist, dass Ihr Problem nicht durch die unten genannten empfohlenen Vorgehensweisen behoben werden kann, und ein Mitarbeiter von Dell bestätigt, dass sich das Problem durch einen Serviceeinsatz lösen lässt. Ausnahmen werden nur dann gewährt, wenn ein Kunde besondere Anforderungen oder Einschränkungen gegenüber dem Dell Techniker geltend macht.

C. Informationen, die Sie bei einem Anruf bei Dell bereithalten sollten

Details zu der Konfiguration der einzelnen Systeme sind im Service-Managementsystem von Dell festgehalten. Halten Sie beim Anruf die Service-Tag-Nummer und Modellnummer des fehlerhaften Produkts bereit. Wo sich der Service-Tag/Express-Service-Code befindet, können Sie der Produktdokumentation entnehmen.

Wenn Sie den technischen Support anrufen, müssen Sie Zugriff auf das fehlerhafte Produkt haben. Damit die Diagnose erfolgreich abgeschlossen werden kann, rufen Sie den technischen Support mit einem anderen Gerät als dem fehlerhaften Produkt an. Die Telefonnummer des technischen Supports finden Sie unter http://www.dell.com/contactdell.

D. Fehlerbehebung – Problemdiagnose

Die Dell Techniker wurden geschult, um für jeden Anruf die schnellstmögliche Problemlösung zu gewährleisten. Der Techniker wird Sie auffordern, ihn bei der Fehlersuche zu unterstützen, damit eine Diagnose erstellt werden kann. Mithilfe des Diagnoseverfahrens kann der Dell Techniker im Falle eines Fehlers die betreffende Produktkomponente ermitteln, sodass eine Lösung identifiziert werden kann.

Die Hardware-Fehlerdiagnose kann beispielsweise folgende Schritte umfassen:

- Diagnosetests gemäß dem gemeldeten Problem

- Installieren von Service Packs, Komponenten, Ergänzungen, Aktualisierungen und Patches für bestimmte werkseitig installierte Systeme und Firmware
- Installation und Standardkonfiguration der von Dell werkseitig installierten Betriebssysteme, Anwendungen und Treiber
- Rücksetzen sämtlicher Kundeneinstellungen auf die Standardkonfiguration
- Tauschen Sie die SIM-Karte mit einem anderen Mobilfunknutzer aus, um Netzwerkprobleme als Fehlerursache auszuschließen.
- Überprüfen Sie die Wireless-Verbindung an einem anderen Standort (öffentlicher Hotspot, bei Freunden/Verwandten). Beachten Sie, dass Sie zur Entrichtung sämtlicher im Zusammenhang mit solchen Verbindungen anfallenden Gebühren verpflichtet sind.

Der Dell Techniker wird mit Ihnen zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass Sie die erforderlichen Schritte richtig ausführen.

Als letztes Mittel im Rahmen einer Fehlerbehebung können die Neuinstallation des ursprünglichen Betriebssystems, der Softwareanwendungen und Hardwaretreiber sowie die Wiederherstellung der werkseitigen Standardkonfiguration erforderlich werden.

E. Einschränkungen bei Software-Support, Hilfe und Beratung

Der telefonische Support umfasst Hilfestellungen bei der Installation, Erstausführung oder Neuinstallation (mit Ausnahme von Datenwiederherstellungen) der von Dell gelieferten Anwendungen und Patches unter der Voraussetzung, dass Ihre Hardware die Mindest-Systemanforderungen für die Software erfüllt. Anwendungen anderer Marken bzw. von Drittanbietern werden nicht unterstützt. Eine Kompatibilität dieser Anwendungen kann nur bei werkseitiger Installation gewährleistet werden.

Die Unterstützung bei grundlegenden Fragen sowie bei der Anwendung der Produktfunktionen wie die Synchronisierung und Übertragung von Kontakten, die Übertragung von Musik und Dateien, Verbindungen zum Unternehmensnetzwerk, Konfiguration von Voicemails und anderen bedienerbasierten Optionen sowie Betriebsystemkonfigurationen im Allgemeinen sind nicht Bestandteil dieses Service.

Damit Sie Ihr Produkt optimal nutzen können, bietet Dell einen kostenpflichtigen Unterstützungs- und Beratungsdienst (Solution Station) an. Der telefonische Support ermittelt, ob Ihre Anfrage vom Standard-Serviceplan abgedeckt ist. Ist dies nicht der Fall, werden Sie auf Wunsch zur kostenpflichtigen Beratung an die Solution Station Experten weitergeleitet.

Informationen zu Solution Station-Services finden Sie unter http://www.solutionstation.com

F. Hinweise zum Akku

Redezeit, Standby-Kapazität und Gesamt-Produktlebensdauer des wiederaufladbaren Dell Akkus für Ihr Produkt sind von der jeweiligen Verwendung und den Netzwerkkonfigurationen abhängig. Laut Produktspezifikation erreicht Ihr Dell Verbrauchsprodukt innerhalb der ersten sechs Monate ab Kaufdatum und bis zum 200. Aufladen die maximale Leistung (maximale Leistungszeit).

Die Garantie für wiederaufladbare Dell Akkus verfällt bei (i) Aufladen der Akkus mit anderen als den von Dell zum Aufladen angegeben Geräten, (ii) Beschädigung oder Manipulation der Akkuversiegelung, (iii) Einsatz des Akkus für andere Geräte oder Services als den von Dell angegebenen Mobilfunkgeräten oder Services.

Je nach Betriebsbedingungen und Nutzungsgewohnheiten können an Komponenten Verschleißerscheinungen auftreten, darunter mechanische Probleme an Produktgehäuse, Lackierung, Baugruppe, Unterbaugruppen, Displays und Tastaturen sowie anderer nicht zur ursprünglichen Produktkonfiguration gehörigen Zubehörkomponenten. Die Behebung von Fehlern aufgrund von Verschleiß und Verwendung von Verschleißgütern wie Akkus über die optimale Leistungszeit gemäß Angaben im Produkthandbuch hinaus obliegt dem Kunden. Diese Aufgaben sind nicht vom kostenlosen Reparaturservice für diese Elemente abgedeckt.

G. Was ist nicht abgedeckt?

Benutzerhandbücher sowie Software, Einstellungen, Inhalte, Daten oder Links von Drittanbieter ohne Dell Logo sind nur dann vom Standard-Serviceplan abgedeckt, wenn sie bereits werkseitig vorinstalliert wurden. Dell gewährt keine Garantie auf die Software hinsichtlich der Erfüllung Ihrer Anforderungen, ihrer Kompatibilität mit von Drittanbietern bereitgestellten Hardware und Software, des unterbrechungsfreien oder fehlerfreien Betriebs der Software sowie der Korrigierbarkeit und Korrektur eventuell vorhandener Softwaremängel.

Vom Standardservice nicht abgedeckt sind a) normaler Verschleiß (einschließlich des Verschleißes von Kameraobjektiven, Akkus oder Displays), b) Mängel, die auf unvorsichtige Behandlung zurückzuführen sind und einschließlich durch scharfe Gegenstände, Biegen, Zusammendrücken oder Fallenlassen verursacht wurden oder c) Mängel oder Beschädigungen, die auf eine unsachgemäße Verwendung des Produkts einschließlich des Gebrauchs entgegen der von Dell gelieferten Anweisungen (z. B. der im Benutzerhandbuch oder Leitfaden zum Produkt enthaltenen Anweisungen) zurückzuführen sind, e) weitere vom Kunden verursachte Beschädigungen und/oder f) Umstände, die sich dem Einfluss von Dell entziehen.

Jegliche Mängel, die auf Verwendung oder Anschluss des Produkts mit/an nicht von Dell hergestellten oder gelieferten Produkte, Zubehörartikel, Software und/oder Services oder der Verwendung entgegen des vorgesehenen Zweckes zurückzuführen sind, werden nicht von diesem Serviceplan abgedeckt. Beschädigungen können durch Viren, die während eines berechtigten oder unberechtigten Zugriffs auf Services, weitere Konten, Computersysteme oder Netzwerke übertragen werden, entstehen. Unberechtigte Zugriffe können u. a. in Form von Hacker-Angriffen oder Kennwortausspähungen erfolgen.

Mängel, die durch Akku-Kurzschlüsse oder Beschädigungen an der Versiegelung oder durch Verwendung des Akkus in anderen Geräten als den per Spezifikation zulässigen entstanden sind, werden nicht von diesem Standard-Serviceplan abgedeckt.

Vom Standard-Serviceplan sind keine Beschädigungen abgedeckt, die durch Aufbewahrung des Produkts in einer extrem feuchten Umgebung oder unter extremen Temperaturen bzw. Umweltbedingungen oder durch eine abrupte Änderung der Umgebungsbedingungen, durch Korrosion, Oxidation, Verschütten von Nahrungsmitteln oder Flüssigkeiten sowie durch den Einfluss chemischer Produkte entstanden sind.

H. Weitere wichtige Hinweise

SIM-Karte, Mobilfunk- oder sonstige Netze sowie das System zum Betrieb des Produkts werden von Drittanbietern bzw. unabhängigen Providern bereitgestellt. Aus diesem Grund übernimmt Dell gemäß diesem Serviceplan keine Verantwortung für Betrieb, Verfügbarkeit, Netzabdeckung, Services oder Reichweite des Mobilfunk- oder sonstigen Netzes oder Betriebssystems. Vor dem Austausch oder der Reparatur des Produkts durch Dell ist eventuell eine Entsperrung der SIM-Karte oder anderer Elemente erforderlich, durch die das Produkt an ein spezielles Netz oder einen speziellen Netzanbieter gebunden ist. Wenden Sie sich in solchen Fällen zur Entsperrung Ihres Produkts zunächst an Ihren Netzanbieter.

DENKEN SIE DARAN, SICHERUNGSKOPIEN UND SCHRIFTLICHE AUFZEICHNUNGEN ZU SÄMTLICHEN AUF IHREM PRODUKT GESPEICHERTEN WICHTIGEN INHALTE UND DATEN ZU ERSTELLEN, DA DIESE BEI REPARATUR ODER AUSTAUSCH DES PRODUKTS VERLORENGEHEN KÖNNEN. DELL SCHLIEßT JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER IMPLIZITE HAFTUNG FÜR BESCHÄDIGUNGEN ODER VERLUSTE AUS, DIE AUF DEN VERLUST ODER DIE BESCHÄDIGUNG VON INHALTEN ODER DATEN WÄHREND DER REPARATUR ODER DES AUSTAUSCHS DES PRODUKTS ZURÜCKZUFÜHREN SIND.

ACHTEN SIE DARAUF, IHRE IMEI-NUMMER ZU NOTIEREN, DA SIE SIE IM FALLE EINES PRODUKTDIEBSTAHLS BENÖTIGEN KÖNNTEN.

Sämtliche von Dell ausgetauschten Teile des Produkts oder sonstiger Komponenten gehen in das Eigentum von Dell über. Stellt sich heraus, dass das Produkt nicht von Bedingungen des Standard-Serviceplans oder gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen abgedeckt ist, behält sich Dell vor, eine Bearbeitungsgebühr zu berechnen. Dell ist berechtigt, bei Reparatur oder Austausch des Produkts im Einklang mit der anwendbaren lokalen Gesetzgebung neue, gebrauchte, neuwertige oder überarbeitete Teile zu verwenden.

Ihr Produkt kann mit landesspezifischen Elementen, wie z. B. der Software-Version Ihres Landes ausgestattet sein. Wenn das Produkt von seinem ursprünglichen Zielland in ein anderes Land rückexportiert wurde, kann es

landesspezifische Elemente enthalten, die nicht als Fehler gemäß diesem Standardplan gelten und entsprechend nicht abgedeckt sind.

I. Ausschlüsse

Folgendes ist ohne Ausnahme **nicht** in der Dell Fehlerdiagnose enthalten:

- Beantwortung allgemeiner Fragen zur Verwendung der von Dell vorinstallierten Software
- Konfiguration und Diagnose des von Dell vorinstallierten Betriebssystems oder werkseitiger Anwendungen mit Ausnahme von Dell Anwendungen, die zusammen mit vom Kunden installierten Anwendungen und Hardwaregeräten zum Einsatz kommen sollen
- Konfigurieren, Installieren und Prüfen von Betriebssystemen, Software, Anwendungen und Treibern oder Fehlerkorrekturen (Fixes), die nicht von Dell geliefert wurden
- Kommerzielle Upgrades von Dell oder anderen Anbietern
- Konfigurieren jeglicher Kommunikationssoftware (Skype, Chat, MSN Messenger, usw.), wenn diese nicht zur Fehlerbehebung erforderlich ist.
- Alle nicht von Dell bereitgestellten Hardwarekomponenten und Peripheriegeräte, deren Installation und Kompatibilität mit Dell Hardware. Der Originalhersteller des Produkts bietet ggf. den entsprechenden Support an.
- Von Dell bereitgestellte Software und Peripheriegeräte, sofern nicht anders angegeben*
- BIOS/Firmware-Aktualisierungen für nicht von Dell stammende Systeme, wenn diese nicht zur Fehlerbehebung erforderlich sind
- Unzulässige Software- und Hardwarekonfigurationen
- Sichern und Wiederherstellen von Kundendaten*
- Kundeneigene Softwareanwendungen und Daten
- Verbrauchsgüter sowie normaler Abnutzung unterliegende Teile wie Kunststoffelemente und Speicherkarten
- Fehler, die zur Erhaltung der Funktionsfähigkeit des Produkts nicht unbedingt erforderlich sind und sich innerhalb von branchenspezifischen Toleranzgrenzen bewegen, wie z. B. Geräuschentwicklung oder einzelne LCD-Punkte
- Präventive Wartungsarbeiten
- Unterstützung bei beschädigten BS-Images (durch Rooten, Hacken usw.)
- Produktreparatur nach Virenbefall, die über die Rücksetzung des Betriebssystems auf die werkseitig vorgegebenen Einstellungen* hinausgeht

* Dell bietet eine Vielzahl von Services an. Mehr dazu erfahren Sie unter: http://www.solutionstation.com HYPERLINK "http://www.solutionstation.com/"

J. Kundendaten und Datenverlust

Dell empfiehlt regelmäßige Datensicherungen.

Datenverlust: Der Kunde ist jederzeit für die Sicherheit, Sicherung und Neuinstallation seiner Daten verantwortlich. Dell übernimmt keine Haftung für den Verlust von Software oder Daten.

K. Haftungsausschlüsse

In Ergänzung standardmäßigen Dell Lieferbedingungen werden Schäden durch die nachfolgend aufgeführten Ursachen nicht vom Dell Service abgedeckt:

- Verwendung von Komponenten oder Software, die nicht von Dell bereitgestellt wurde(n)
- Umzug oder Transport
- nicht von Dell autorisierte Wartung
- Gebrauch entgegen der Bedienungsanleitung
- Auswahl der falschen Spannungsstärke am Netzteil des Produkts
- Unangemessene oder übermäßige Nutzung

- Wasser oder andere auf dem Produkt verschüttete Flüssigkeiten gemäß Anzeige des Flüssigkeitssensors am Produkt
- Unfallschäden
- Vandalismus
- Umgebungsbedingungen
- Höhere Gewalt

L. Produktstandort

Der in diesem Dokument beschriebene Dell Standard-Serviceplan ist in folgenden Ländern erhältlich: Frankreich, Deutschland und Großbritannien.

Der Standard-Serviceplan hat Gültigkeit in dem Land, in dem das Produkt erworben wurde. Auf Anfrage ist eine Verlagerung des Gültigkeitsbereichs auf ein anderes Land möglich, unter der Voraussetzung der Verfügbarkeit des Standard-Serviceplans im Zielland und der Benachrichtigung von Dell über die Verlagerung. Im Falle einer Verlagerung kommt der Standard-Serviceplan des Ziellandes zur Anwendung und steht zur Verfügung, wenn Dell benachrichtigt und das Dell System aktualisiert wurde.

Der Kunde ist verpflichtet, Dell zu informieren, wenn Systeme in andere Länder verlagert werden. Kunden die für mehr als 6 Monate in ein anderes Land ziehen müsssen das Umzugsformular, welches auf der Dell Webseite http://www.dell.com/globaltagtransfer zur Verfügung steht, vervollständigen.

M. Verpflichtungen des Kunden

Damit Dell seinen Support-Pflichten gegenüber den Kunden nachkommen kann, müssen Sie in den folgenden Bereichen uneingeschränkte Unterstützung leisten:

- Bereitstellen der Kennung/Seriennummer des Produkts, für das eine Anfrage gestellt wird
- Bereitstellen aller vom Dell Techniker zur Durchführung der Diagnose angeforderten Informationen
- Sicherstellen des vollständigen, sicheren und unverzüglichen Zugangs des Technikers von Dell zum Produkt
- Falls möglich, sollte ein Techniker des Kunden anwesend sein, der mit dem Produkt und dem Defekt vertraut ist und sich aktiv an der Fehlerbehebung beteiligen kann.
- Das Produkt muss sich an einem leicht zugänglichen Standort befinden, der ausreichend Platz bietet und den einschlägigen Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen entspricht.
- Stellen Sie Dell kostenlos alle Einrichtungen und Unterstützung zur Verfügung, damit Dell die Services korrekt erbringen kann.
- Stellen Sie kostenlos alle Telekommunikationseinrichtungen bereit, die Dell angemessenerweise für die Erbringung seiner Leistungen sowie für weitere Tests, Diagnosen und Reparaturen benötigt.
- Fertigen Sie entsprechend der üblichen Praxis regelmäßig vollständige Sicherheitskopien von Software und Daten an, insbesondere vor der Anforderung von Dienstleistungen bei Dell.
- Bestätigen Sie, dass Sie nach dem Service für die Wiederherstellung Ihrer eigenen Anwendungen verantwortlich sind.
- Informieren Sie Dell über alle Standortwechsel.
- Ergreifen Sie alle sonstigen Maßnahmen, die von Dell zu einer ordnungsgemäßen Ausführung des Auftrags gemäß Standardserviceplan benötigt werden.

Diese Servicebeschreibung unterliegt den und ergänzt die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell für den Vertrieb und die Bereitstellung von Services (einschließlich der uneingeschränkten darin erwähnten Dell Haftungsbeschränkung und des uneingeschränkten Dell Haftungsausschlusses) oder unterliegt jeglicher bzw. ergänzt jegliche gültige separate unterzeichnete Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden. Dell behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an diesem Dokument und den

darin beschriebenen Produkten und Services vorzunehmen, sofern diese Änderungen nicht zu einer Einschränkung der vertraglich vereinbarten Verpflichtungen von Dell gegenüber vorhandenen Kunden führen, die die Produkte und/oder Services erhalten. Die Servicedienstleistungen von Dell für seine Produkte und Services entsprechen genau den Angaben in diesem Dokument, in jeglicher Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden und den darüber hinausgehenden geltenden gesetzlichen Vorschriften. Dell übernimmt keinerlei zusätzliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung für seine Produkte und Services. Es gelten ausschließlich die in der Servicebeschreibung, den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell und anderen unterzeichneten Vereinbarungen festgelegten oder gesetzlich geregelten Gewährleistungsbedingungen.

Kein Bestandteil dieser Servicebeschreibung hat Auswirkungen auf Ihre gesetzlich festgelegten Verbraucherrechte.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell finden Sie unter www.dell.de (Abschnitt zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen).

© 2010 Dell GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Eine Vervielfältigung ist ohne schriftliche Zustimmung der Dell GmbH in jeder Form streng verboten. Dell, das Dell Logo, Inspiron und Dimension sind entweder eingetragene Marken oder Marken von Dell, Inc. Andere Marken und Handelsnamen können in diesem Dokument benutzt werden, um entweder auf die juristischen Personen, die die Marken und Namen beanspruchen, oder deren Produkte Bezug zu nehmen. Dell erhebt keinerlei Ansprüche auf die Namen und Marken anderer.

Dell GmbH, Unterschweinstiege 10, 60549 Frankfurt am Main. Geschäftsführer: Dorothee Stolzenberg, Mark Möbius, Vorsitzender des Aufsichtsrates: Michael J. Kenney. Eingetragen beim AG Frankfurt am Main unter HRB 75453, USt.-ID: 113 541 138, WEEEReg.- Nr.: DE 49515708.